PentaHospitals Polska

ANALIZA OPINII I DOŚWIADCZEŃ PACJENTA za 2025 r.

Nazwa Jednostki

Szpital EuroMediCare Wrocław, Pilczycka

Informacje ogólne

Niniejszy raport obejmuje wyniki badania przeprowadzonego w okresie od marca do września 2025 roku. W badaniu wzięło udział 1141 pacjentów, którzy wypełnili ankiety oceniające poziom satysfakcji z udzielonych świadczeń, co stanowi ok. 30% wszystkich hospitalizacji w analizowanym okresie.

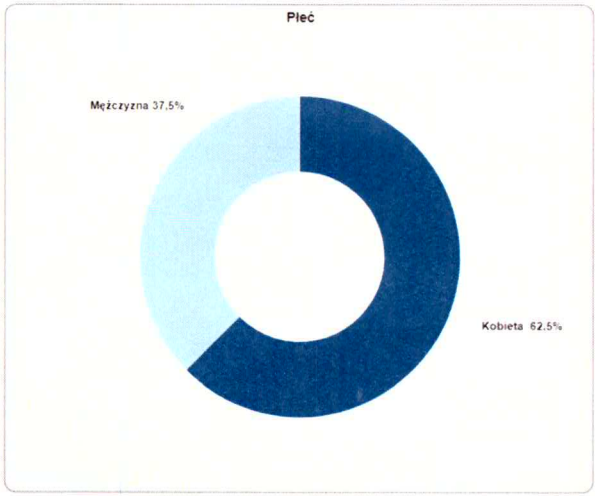
Skala punktowa zastosowana w badaniu satysfakcji pacjentów opiera się na ocenach w przedziale od 1 do 10, gdzie:

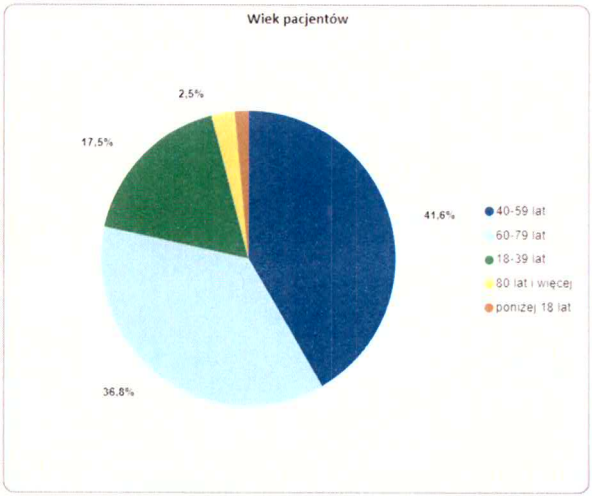
- 1 oznacza bardzo niski poziom satysfakcji lub negatywną ocenę danego aspektu,
- 10 oznacza maksymalny poziom zadowolenia i bardzo pozytywną ocenę.

Struktura demograficzna respondentów przedstawia się następująco:

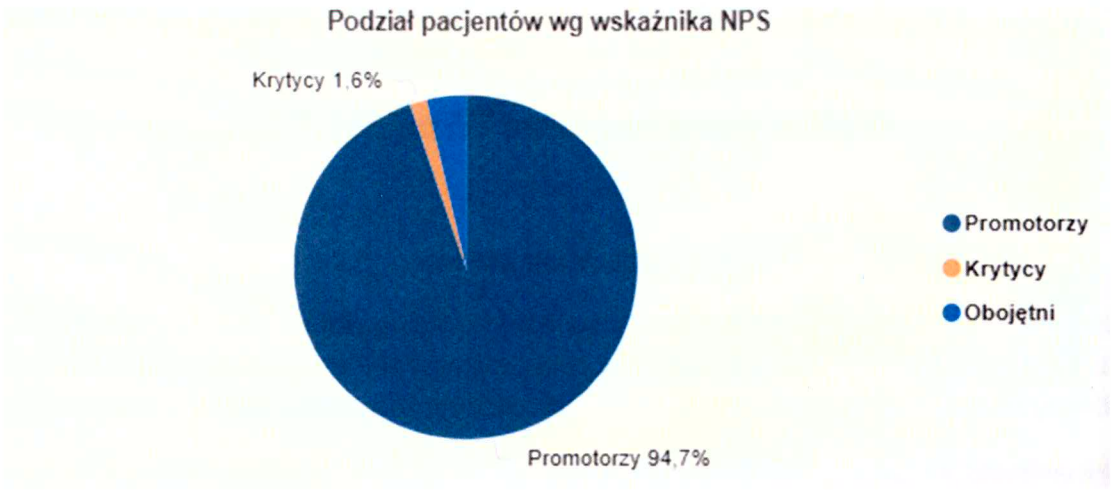
- **Płeć**: kobiety- 62,5%, mężczyźni 37,5%
- **Wiek**: Najliczniejszą grupę stanowili pacjenci w wieku **40–59 lat** (41,6%). Kolejne grupy to:
    - **60–79 lat** – 36,8%
    - **18-39 lat** – 17,5%
    - **80 lat i więcej** – 2,5%
    - **Poniżej 18 lat**- 1,6%

Większość pacjentów- 63% korzystała z pobytu finansowanego przez Narodowy Fundusz Zdrowia, a 37% hospitalizacji było opłacanych prywatnie.





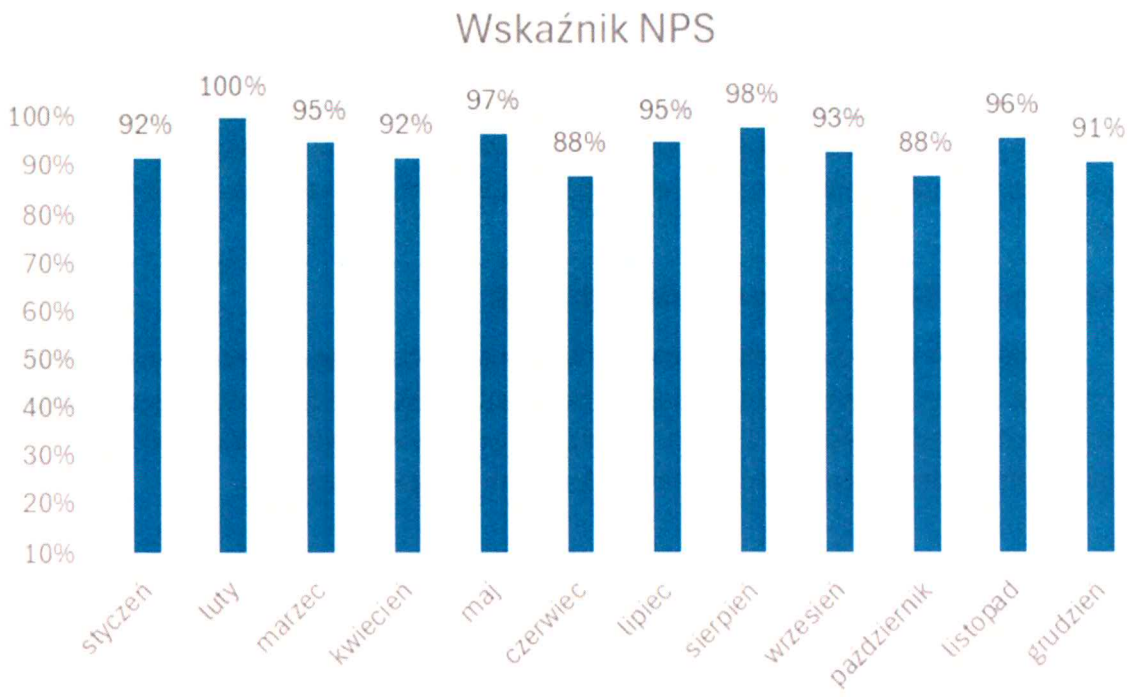
Ocena szpitala przez pacjentów według wskaźnika NPS



- Cel dla wskaźnika NPS: >93%
- Średni wynik satysfakcji ogólnej (NPS) to 93%
- 95% pacjentów to Promotorzy – osoby, które z dużym prawdopodobieństwem poleciłyby szpital innym.
- 3% to osoby Neutralne – nie wykazujące ani wyraźnej satysfakcji, ani niezadowolenia.
- Pozostała część to Krytycy – 2%

Osiągnięty wynik NPS na poziomie 93% potwierdza realizację założonego celu oraz bardzo wysoki poziom satysfakcji pacjentów. Zdecydowana większość respondentów to Promotorzy (95%), co świadczy o silnym zaufaniu do szpitala i gotowości do jego rekomendowania. Niewielki odsetek osób Neutralnych (3%) oraz Krytyków (2%) wskazuje na stabilną jakość świadczonych usług, przy jednoczesnej możliwości dalszego doskonalenia wybranych obszarów.

Porównanie NPS w poszczególnych miesiącach

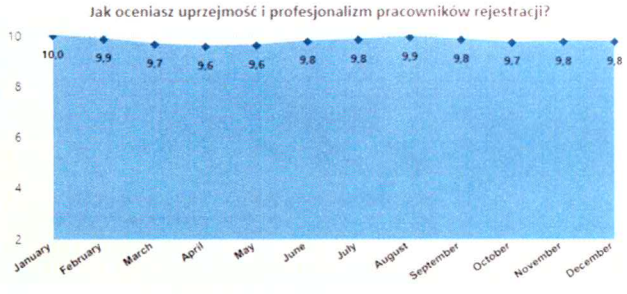


Wyniki NPS wskazują na bardzo wysoki poziom satysfakcji pacjentów. Cel powyżej 93% został osiągnięty w połowie miesięcy, a średnia roczna (ok. 93%) potwierdza jego realizację w ujęciu ogólnym. Odnotowane spadki w kilku miesiącach (najniżej 88%) sugerują potrzebę analizy przyczyn, jednak ogólny poziom ocen świadczy o stabilnej i wysokiej jakości świadczonych usług.

Analiza szczegółowa według obszaru

RECEPCJA





Na podstawie przedstawionych wykresów można stwierdzić, że zarówno sprawność procesu przyjęcia do szpitala, jak i uprzejmość oraz profesjonalizm pracowników rejestracji oceniane są przez pacjentów bardzo wysoko i stabilnie w ciągu całego roku.

1. Sprawność procesu przyjęcia do szpitala

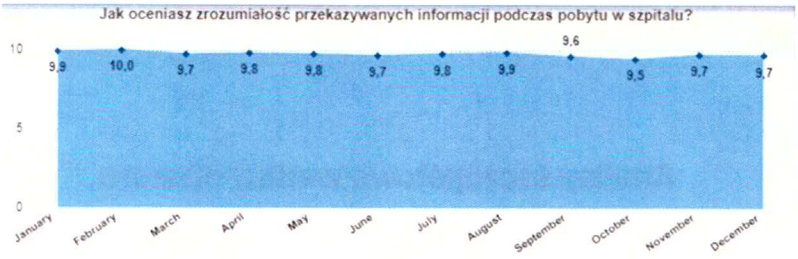
Średnie miesięczne oceny mieszczą się w przedziale 9,0-10,0. Najwyższą ocenę odnotowano w styczniu (10,0), natomiast najniższą w kwietniu (9,0). W drugiej połowie roku widoczna jest poprawa i stabilizacja wyników na poziomie 9,6-9,8. Oznacza to, że proces przyjęcia jest postrzegany jako sprawny, dobrze zorganizowany i przyjazny dla pacjentów, a ewentualne wahania mają niewielki charakter.

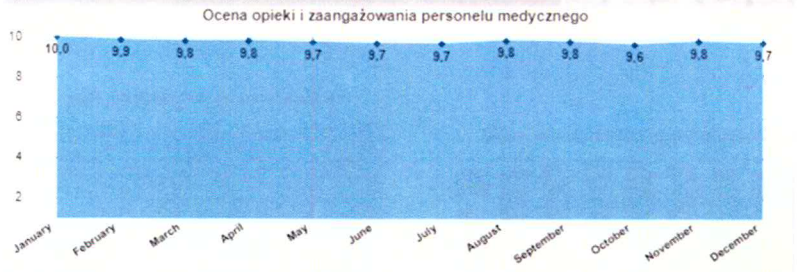
2. Uprzejmość i profesjonalizm pracowników rejestracji

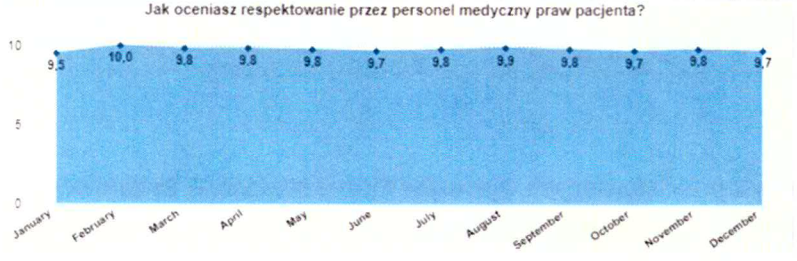
Oceny w tym obszarze są jeszcze bardziej wyrównane i utrzymują się na poziomie 9,6-10,0 przez cały rok. Najwyższe noty (10,0) pojawiły się na początku roku, a w kolejnych miesiącach wyniki pozostają bardzo stabilne (głównie 9,7-9,9). Świadczy to o konsekwentnie wysokim standardzie obsługi pacjenta, kulturze komunikacji oraz profesjonalnym podejściu personelu.

PERSONEL MEDYCZNY

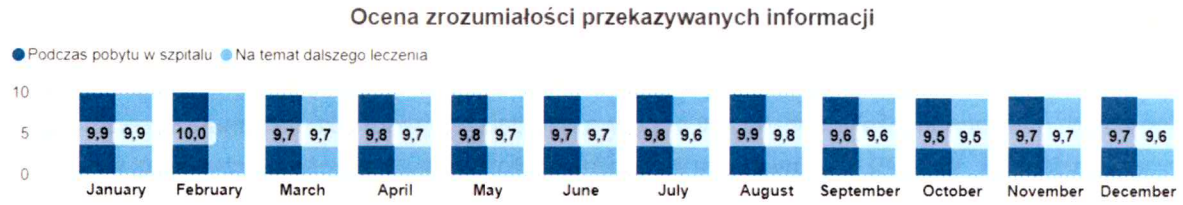
Analiza przedstawionych wskaźników wskazuje na bardzo wysoki i stabilny poziom satysfakcji pacjentów w zakresie jakości opieki medycznej, komunikacji oraz respektowania praw pacjenta w ciągu całego roku. Wszystkie oceniane obszar utrzymują się na poziomie zbliżonym do maksymalnych wartości (najczęściej 9,6-10,0).







PentaHospitals
Polska



1. Zrozumiałość przekazywanych informacji

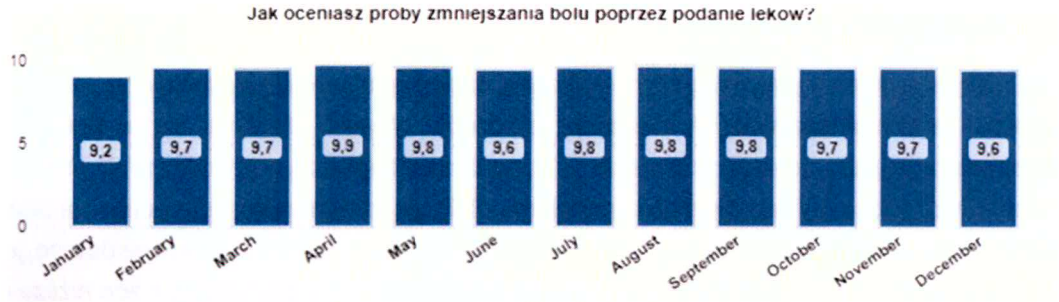
Zarówno podczas pobytu w szpitalu, jak i w odniesieniu do dalszego leczenia, oceny utrzymują się na poziomie 9,5-10,0. Najwyższe noty pojawiły się w pierwszym kwartale roku, natomiast niewielkie obniżenie (ok. 9,5-9,6) odnotowano jesienią. Różnice między oceną informacji przekazywanych w trakcie hospitalizacji a tymi dotyczącymi dalszego leczenia są minimalne, co wskazuje na spójność i klarowność komunikacji.

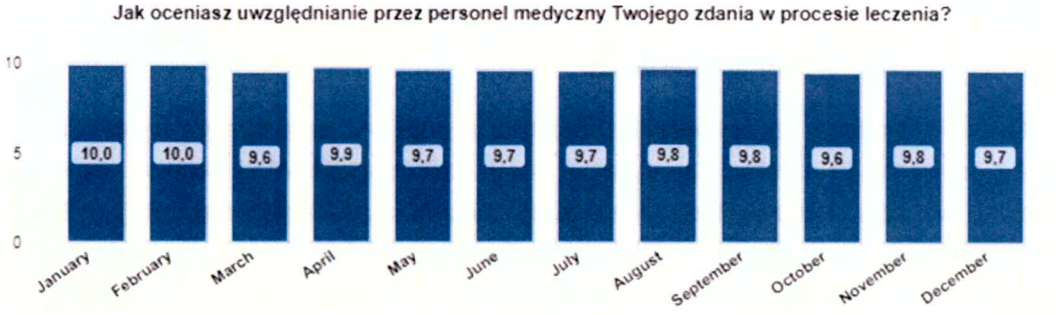
2. Opieka i zaangażowanie personelu medycznego

Wyniki pozostają bardzo wysokie (9,6-10,0) i stabilne przez cały rok. Najwyższe oceny przypadają na początek roku, a najniższe w październiku (ok. 9,6). Dane potwierdzają wysoki poziom profesjonalizmu i zaangażowania zespołu medycznego.

3. Respektowanie praw pacjenta

Oceny w tym obszarze kształtują się na poziomie 9,5-10,0, co świadczy o wysokiej świadomości personelu w zakresie standardów etycznych i prawnych oraz o poczuciu bezpieczeństwa pacjentów.





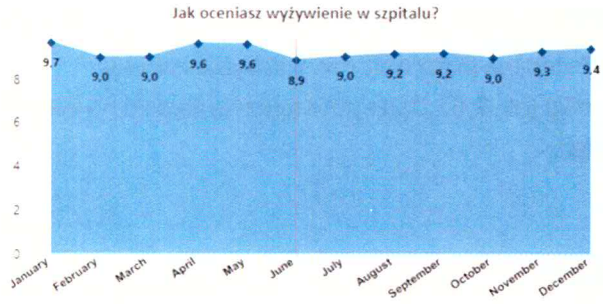
4. Skuteczność łagodzenia bólu

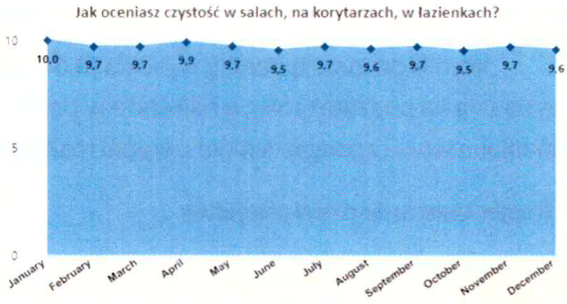
Oceny prób zmniejszania bólu poprzez podanie leków mieszczą się w przedziale 9,2–9,9. W pierwszych miesiącach roku widoczna jest poprawa, a w dalszej części roku utrzymuje się stabilny, wysoki poziom (ok. 9,6-9,8). To potwierdza skuteczność stosowanych procedur przeciwbólowych.

5. Uwzględnianie zdania pacjenta w procesie leczenia

Oceny w tym zakresie mieszczą się w przedziale 9,6-10,0, przy czym najwyższe wartości odnotowano na początku roku (styczeń-luty:10,0). W kolejnych miesiącach wyniki pozostają stabilne (głównie 9,7-9,9), co świadczy o konsekwentnym stosowaniu modelu opieki opartego na partnerskiej relacji z pacjentem.

WARUNKI POBYTU





1. Ocena wyżywienia w szpitalu

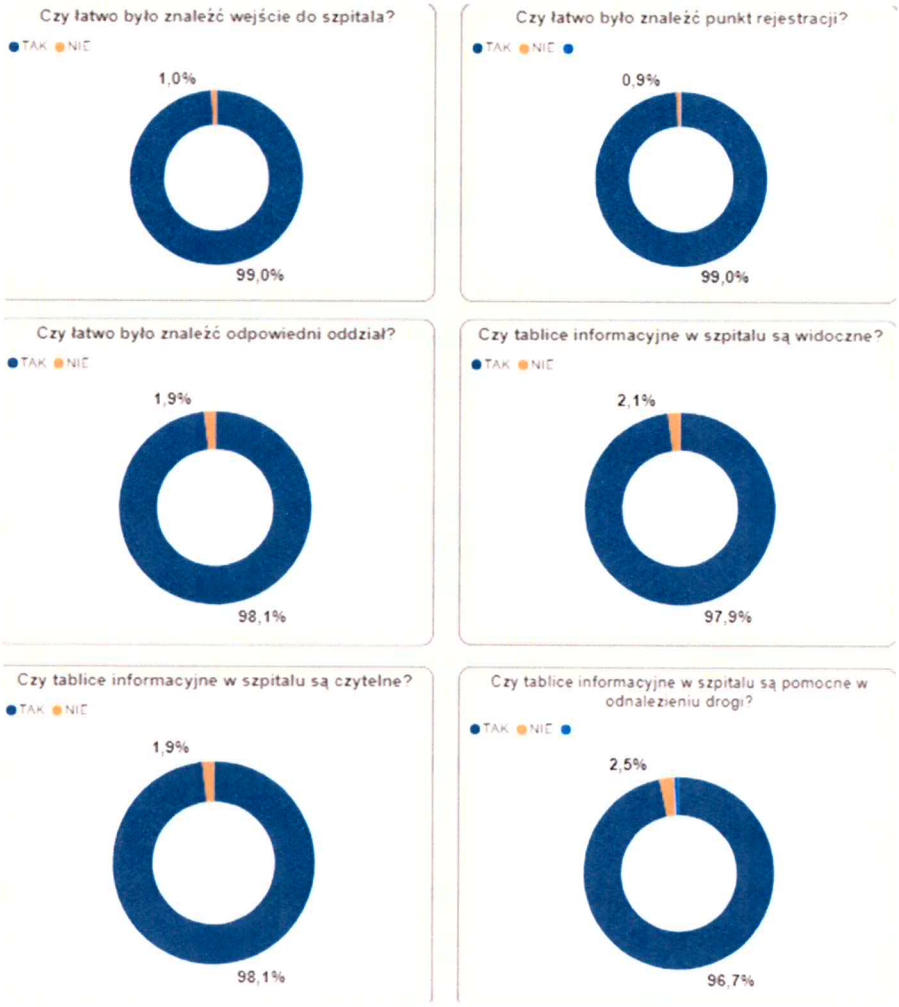
Oceny wyżywienia utrzymują się na wysokim, choć nieco bardziej zróżnicowanym poziomie niż w przypadku innych analizowanych wcześniej obszarów. Wyniki mieszczą się w przedziale 8,9-9,7.Najwyższą ocenę odnotowano w styczniu (9,7), natomiast najniższą w czerwcu (8,9). W miesiącach wiosenno-letnich widoczny jest niewielki spadek (ok. 9,0), po którym następuje ponowna stabilizacja wyników w drugiej połowie roku (9,2-9,4). Dane wskazują, że wyżywienie jest oceniane dobrze, jednak w porównaniu z innymi obszarami (np. opieka medyczna czy komunikacja) uzyskuje nieco niższe noty, co może stanowić potencjalny obszar do dalszego doskonalenia.

2. Ocena czystości (sale, korytarze, łazienki)

Oceny czystości są bardzo wysokie i stabilne przez cały rok, mieszczą się w przedziale 9,5-10,0. Najwyższą ocenę (10,0) uzyskano w styczniu, a najniższe wartości (9,5) pojawiły się w czerwcu i październiku. Wahania są minimalne i nie wskazują na istotne problemy organizacyjne. Stały, wysoki poziom ocen świadczy o skutecznie realizowanych procedurach utrzymania higieny oraz dużej dbałości o warunki sanitarne, które mają kluczowe znaczenie dla poczucia bezpieczeństwa pacjentów.

PentaHospitals Polska

DOSTĘPNOŚĆ I ORIENTACJA W SZPITALU



System oznakowania i organizacja przestrzeni w szpitalu funkcjonują na bardzo wysokim poziomie. Pacjenci w zdecydowanej większości nie napotykają trudności w poruszaniu się po placówce. Niewielki odsetek odpowiedzi negatywnych wskazuje jedynie na potencjał do drobnych usprawnień, jednak ogólna ocena potwierdza skuteczność przyjętych rozwiązań organizacyjnych i informacyjnych.

1. Łatwość znalezienia wejścia do szpitala

Aż 99,0% respondentów potwierdziło, że bez problemu znalazło wejście do szpitala. Jedynie 1,0% wskazało trudności. Wynik ten świadczy o bardzo dobrej widoczności i oznaczeniu stref wejściowych.

2. Łatwość znalezienia punktu rejestracji

Podobnie wysoki wynik – 99,0% odpowiedzi pozytywnych (0,9% negatywnych) – potwierdza, że pacjenci nie mają trudności z dotarciem do rejestracji, co jest kluczowe z perspektywy pierwszego kontaktu z placówką.

3. Łatwość znalezienia odpowiedniego oddziału

W tym obszarze 98,1% pacjentów oceniło nawigację jako bezproblemową. Niewielki odsetek odpowiedzi negatywnych (1,9%) może wskazywać na pojedyncze sytuacje wymagające usprawnienia oznakowania w wybranych lokalizacjach.

4. Widoczność tablic informacyjnych

Widoczność oznakowania została oceniona pozytywnie przez 97,9% badanych. Oznacza to, że system informacji wizualnej jest dobrze zaprojektowany i dostosowany do potrzeb pacjentów.

5. Czytelność tablic informacyjnych

Czytelność oznaczeń uzyskała 98,1% odpowiedzi pozytywnych, co potwierdza odpowiednią formę graficzną, wielkość czcionki oraz przejrzystość komunikatów.

6. Pomocność tablic w odnalezieniu drogi

Najniższy, choć nadal bardzo wysoki wynik, dotyczy praktycznej użyteczności oznakowania – 96,7% odpowiedzi pozytywnych (2,5% negatywnych). Może to sugerować możliwość dalszej optymalizacji systemu nawigacji, np. poprzez dodatkowe oznaczenia kierunkowe w newralgicznych punktach.

Analiza komentarzy otwartych pacjentów

1. Dominujące opinie pozytywne

Zdecydowana większość wypowiedzi ma charakter pozytywny lub bardzo pozytywny. Pacjenci szczególnie często podkreślają:

- profesjonalizm lekarzy i personelu medycznego,
- empatię, życzliwość i troskliwe podejście,
- wysoką jakość opieki okołooperacyjnej,
- dobrą organizację leczenia,
- poczucie bezpieczeństwa i zaangażowanie zespołu.

W wielu komentarzach pojawiają się imienne podziękowania dla lekarzy i personelu, co świadczy o wysokim poziomie satysfakcji oraz budowaniu relacji opartych na zaufaniu.

2. Najczęściej wskazywane obszary do poprawy

Choć negatywne uwagi stanowią mniejszość, są one powtarzalne tematycznie i dotyczą głównie kwestii organizacyjnych oraz infrastrukturalnych:

- Organizacja przyjęcia i komunikacja,
- długi czas oczekiwania przy rejestracji,
- brak bieżącej informacji o opóźnieniach,
- niedostateczne informowanie o udogodnieniach (Wi-Fi, kawiarenka),
- oczekiwanie większej komunikatywności ze strony pojedynczych lekarzy,
- brak urozmaicenia posiłków,

- zastrzeżenia do jakości diety (postrzeganej jako mało „zdrowa"),
- brak dodatkowego posiłku nocnego,
- pojedyncze uwagi o organizacji wydawania posiłków.
- wysoka temperatura w salach,
- brak klimatyzacji lub wentylacji,
- pojedyncze uwagi o wyposażeniu (np. brak kiosku, bidetu, drobnych udogodnień).

Wnioski i rekomendacje

Mocne strony

- Bardzo wysoki poziom satysfakcji ogólnej (NPS 93%)- 95% Promotorów potwierdza silne zaufanie pacjentów i gotowość do rekomendacji szpitala.
- Profesjonalizm i empatia personelu medycznego – najwyższe i najbardziej stabilne oceny (9,6-10,0) dotyczą opieki, zaangażowania, komunikacji oraz respektowania praw pacjenta.
- Uwzględnianie zdania pacjenta w procesie leczenia – wysoki poziom partnerskiego podejścia do pacjenta.
- Zrozumiałość przekazywanych informacji – spójna i klarowna komunikacja podczas hospitalizacji i przy wypisie.
- Sprawna praca recepcji – wysoka ocena organizacji przyjęcia oraz uprzejmości personelu rejestracji.
- Czystość i warunki sanitarne – bardzo stabilne i wysokie wyniki (9,5-10,0).
- Dobra dostępność i oznakowanie szpitala ponad 96% pozytywnych odpowiedzi w zakresie orientacji w placówce.
- Pozytywny wydźwięk komentarzy otwartych. Liczne podziękowania i imienne wyróżnienia personelu.

Obszary wymagające doskonalenia

- Wyżywienie – relatywnie niższe oceny (8,9-9,7); potrzeba większej różnorodności i dostosowania do oczekiwań pacjentów.
- Organizacja czasu oczekiwania przy przyjęciu – pojedyncze sygnały dotyczące opóźnień i braku informacji o czasie oczekiwania.
- Komunikacja organizacyjna – potrzeba lepszego informowania o udogodnieniach (Wi-Fi, infrastruktura) oraz większej komunikatywności w pojedynczych przypadkach.
- Komfort pobytu – zgłaszane uwagi dotyczące temperatury w salach, wentylacji i drobnych elementów wyposażenia.
- Sezonowe spadki NPS – okresowe obniżenie wskaźników (np. do 88%) wymaga analizy przyczyn i działań stabilizujących.

PentaHospitals Polska

Rekomendacje działań doskonalących

Monitorowanie i poprawa jakości wyżywienia- systematycznie monitorowanie opinii pacjentów dotyczące jakości i różnorodności posiłków Współdziałanie z dostawcami usług cateringowych oraz dietetykiem w celu optymalizacji jadłospisów i lepszego dopasowania ich do potrzeb zdrowotnych oraz oczekiwań pacjentów.

Utrzymanie wysokiego poziomu obsługi w rejestracji- utrzymanie dobrze wypracowanych procesów pracy recepcjonistów. Szkolenia jakościowe obsługi pacjenta w placówce medycznej

Stałe monitorowanie satysfakcji pacjenta - utrzymać regularność badań ankietowych oraz dążyć do zwiększenia liczby respondentów, aby wyniki były jeszcze bardziej reprezentatywne.

Zwiększenie komfortu pobytu- analiza warunków termicznych w okresie letnim. Rozważenie rozwiązań poprawiających wentylację (np. klimatyzacja, wentylatory). Ocena potrzeb infrastrukturalnych zgłaszanych przez pacjentów- np. wymiana zasłon prysznicowych, itp.

19.02.2026 r.

Przygotowała: Sandra Bienert-Lis